

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori dan hipotesis penelitian serta temuan dan pembahasan yang diuraikan di atas maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengujian hipotesis penelitian yang dilakukan dengan mempergunakan SEM diperoleh hasil :
  - a. *Quality of dental service* berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Gigi Vincentius di Surabaya adalah diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa bahwa semakin baik *Quality of dental service*, semakin tinggi pula kepuasan pasien gigi Klinik Vincentius di Surabaya.
  - b. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien Klinik Gigi Vincentius di Surabaya adalah diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa bahwa semakin baik kepuasan pasien, semakin tinggi pula loyalitas pasien Klinik Gigi Vincentius di Surabaya.

- c. *Quality of dental service* berpengaruh terhadap loyalitas pasien gigi melalui kepuasan pasien Klinik Gigi Vincentius di Surabaya adalah diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa bahwa semakin baik *Quality of dental service*, semakin tinggi pula loyalitas pasien Klinik Gigi Vincentius di Surabaya.

## **5.2. Saran-saran**

### **5.2.1. Saran Akademis**

Pada penelitian ini dapat dikembangkan lebih baik dengan menambahkan variabel lain yang belum diteliti seperti kepercayaan (*Trust*) karena terciptanya kepercayaan (*Trust*) terhadap kualitas layanan jasa didasarkan pada pengalaman mereka dengan kualitas layanan jasa yang diterima. Pengalaman akan menjadi sumber bagi konsumen (pasien) bagi terciptanya rasa percaya dan pengalaman ini akan mempengaruhi evaluasi konsumen (pasien) dalam kepuasan dan loyalitas pasien.

### **5.2.2. Saran Praktis**

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang didapat di atas maka dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Profesionalisme memiliki memberikan pengaruh besar dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien Klinik Gigi Vincentius di Surabaya. Oleh karena itu, disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas kerja dari para karyawan dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan agar tetap mengikuti perkembangan ilmu dan diharapkan mampu menambah kompetensi dokter gigi dan karyawan klinik.
- b. Pasien Klinik Gigi Vincentius mayoritas adalah wanita maka sebaiknya manajemen klinik lebih memperhatikan *Physical Characteristics* memiliki nilai terendah dalam penelitian ini oleh karena itu, sebaiknya ruang tunggu pasien perlu diperluas agar pasien tidak menunggu di luar area klinik agar memberikan rasa nyaman kepada pasien, menyediakan buku/majalah wanita dan kesehatan, menyediakan peralatan gigi yang canggih, serta kebersihan peralatan gigi yang digunakan lebih diperhatikan/ditingkatkan.
- c. Disarankan kepada pihak pengelola klinik agar supaya menekankan dan memperhatikan tentang

masalah loyalitas ini dengan bidang kajian yang lebih mendalam dan rinci lagi khususnya yang terkait dengan keinginan dan kebutuhan konsumen (pasien).

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. Muzahid., Parvez, Noorjahan. 2009. Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on consumer loyalty, *ABAC Journal*, Vol. 29, No. 1, pp. 24-38.
- Aryani, Dwi., Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, Vol. 17, No. 2, Hal. 114-126.
- Bahar, Taslim., Tamin, Ofyan., Kusbiantoro, B.S., Frazila, Russ Bona. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal (Studi Kasus Ojek Sepeda Motor). *Jurnal Simposium XII FSTPT*, Hal. 972-981.
- Budiastuti. 2002. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*.  
<http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/Kualitas-pelayanankeperawatan/>. Diunduh 28 Desember 2010.
- Chang, Wen-Jen., Chang, Yen-Hsiang. 2013. Patient satisfaction analysis: Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care. *Journal of Dental Sciences* Vol 8, pp: 239-247.
- Darsono, Licen Indahwati., Wellyan, A.Y. 2007. Kontribusi perceived service quality, trust, satisfaction dalam membentuk loyalitas mahasiswa. *The 1st PPM*

*Nasional Conference Of Management Research  
“Manajemen Di Era Globalisasi”.*

- Djarwanto, P.S. 1996. *Mengenal Beberapa Uji Statistik dalam Penelitian*. Jakarta: Penerbit Liberty.
- Donabedian A. 1988. The quality of care. How can it be assessed? *JAMA*: Vol 260 pp:1743-17488.
- Ferdinand, Augusty. 2005. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Statistik Non-Parametrik – Teori dan Aplikasi dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Dwi Kartini Yahya, Penerjemah). Jakarta: Erlangga.
- Gunarsa, Singgih. 2008. *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. dan Black, W.C., 1998, *Multivariate Data Analysis*, fifth edition, Uhaler Saddle River, New Jersey, Prentice-Hall,
- Hallowel, Roger. 1996. The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 7 No. 4, 1996, pp. 27-42. © MCB University Press, 0956-4233

- Hasan, Ali. 2009. *Marketing: Edisi Baru*. Jakarta: PT Buku Kita.
- Haryanti.2000.Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya : Airlangga University.
- Hong Qin, And Victor, RP.2008 “Determining of Customer Perceived Service Quality in Fast Food Restaurants and Their relationship to Customer satisfaction and Behaviour Intentions” *The Quality management Journal*. Vol.15.Edisi 2.pp:35-51
- Hsu, Maxwell K, Yinghua Huang, and Scott Swanson. 2009. “Grocery Store Image, Travel Distance, Satisfaction and Behavioral Intentions”. *International Journal of Retail & Distribution Management* Vol. 38 No. 2, pp. 115-132.
- Indarjati, A. , 2001. *Kepuasan Konsumen*. Pranata No. 1 Th IV
- Irawan , Handi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Junaidi,S.,2002. Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek . *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*
- J. Joseph Cronin, Jr. & Steven A. Taylor, 1992,“Measuring Service Quality”, A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, Vol.56, No.55-68.

- Kandampully, Jay. 1998. Service quality to service loyalty: A relationship which goes beyond customer services. *Total Quality Management*, Vol. 9, No. 6, pp. 431-443.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Kesembilan. Jakarta, Indeks
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2008. *Marketing Management*. Diterjemahkan Oleh Benjamin Molan, Edisi Kedua Belas, Jilid 1. PT Indeks, Jakarta.
- Lee, H., Lee, Y., & Yoo, D. 2000. The determination of perceived service quality and its relationship with satisfaction. *Journal of Service Marketing*, 14(3), pp 217-231.
- Lovelock, C., Chew, P., Wirtz. 2007. *Essentials of Service Marketing* 2nd Edition. Singapore: Pearson Education South Asia Pte Ltd.
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Agus Widyanoro, Penerjemah). Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Munawaroh. Munjiati. 2005. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan Di Yogyakarta. *Jurnal Siasat Bisnis On Marketing*, Vol. 2, No. 6, Hal. 119-134.



- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta. PT. Ghalia Indonesia.
- Newsome,P.R.H, Wright,.,G.H 1999. Patient Management: A review of patient satisfaction: 1. Concepts of satisfaction. *British Dental Journal*. Vol 186, pp: 161 - 165  
Published online: 27 February 1999
- Oliver,R.L.,1997. "Conceptual model of service quality and service satisfaction: compatible goals,different concepts". *Advances in Service Marketing and Management*. Vol 2. pp.65-85.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie. A., and Berry, Leonard L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing (pre-1986)*, Vol. 49, pp. 41- 50
- Parasuraman A, Berry L. 1988. SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail*; 1: 12–40.
- P. Mardeen Atkins, Brenda Stevenson Marshall, and Rajshekhar G. Javagi, 1996,"Happy Employees Lead To Loyal Patients",Survey of nurse and patients shows a strong link between employee satisfaction and patient loyalty. *Journal of Health Care Marketing*. pp 16-23.
- Pohan. 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Kesaint Blane : Bekasi
- Rangkuty, Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama Jakarta.

- Reichheld, E.F. 2003. "Loyalty Based Management". *Harvard Business Review*. pp 71-82.
- Santoso, S, 2011, *Structural Equation Modeling Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Semuel, Hatane., Wijaya, Nadya. 2009. Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, Dan Loyalty Pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 4, No. 1, Hal . 23-37.
- Salazar, A., Costa, J. E., Rita, P. 2004. Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioural Intentions: A Study on the Hospitality Sector. *Proceedings of the 33rd EMAC (European Marketing Academy Conference)*. Murcia. Spain.
- Spreng, R.A., Linda, H.S., Thomas, J.P. 2009. "Service Quality and satisfaction in Business Services" *The Journal of Business Industrial Marketing*. Santa Barbara: Vol.24, Edisi 8; pp 537-545.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Keenam. Bandung: Alfabeta.
- 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.

- 
- . 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kedua belas. Bandung: CV Alfabeta.
- Suliyanto. 2005. *Analisa Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Edisi ke-1. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono. Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Banyumedia, Malang. Tjiptono, Gregorius Chandra, dan Dadi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Ulfah, Raudhah Maria. 2009. Analisis Variabel Pembentuk Kepuasan Konsumen Pada Ritel Hipermarket di Depok. *Tesis*. Program Magister Manajemen Universitas Gunadarma, Jakarta.
- Wahdi, Nirsetyo, 2006. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien. Semarang: Universitas Diponegoro
- Wijayanti, Ari. 2009. Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar Mentari-Indosat Wilayah Semarang). *Tesis*. Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang
- Y.Lily, Y Rahina, G Feby. 2007. Analisis Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (kajian di RSGM FKG UNMAS Denpasar). *Interdental Jurnal Kedokteran Gigi*

- Yi,Y. 1990. "A critical review of consumer satisfaction". In Zeithaml, VA. (Ed) *Review of Marketing*. American Marketing Association, Chicago, Il
- Zeithaml VA., Herry,L,L., and A. Parasuraman.1988. "Communication and control process in the delivery of service quality" *Journal of Marketing* Vol.52 No.2, pp 35-48.
- Zineldin,M.A. 2000. "Toward an ecological collaborative relationship management". *European Journal of Marketing*. Vol.32 No (11/12), pp 1138-1164.